



***”Ettei olisi vaan tyhjämpäiväistä lätinää,
saisi jokainen jotain takkiinsa”***

Hyvä palaute työyhteisössä

Tuula Jokinen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2013
Sosiaalialan koulutusohjelma
Palveluohjauksen- ja sosiaalityön
vaihtoehtoiset opinnot
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

JOKINEN, TUULA:

”Ettei olisi vaan tyhjämpäiväistä lätinää, saisi jokainen jotain takkiinsa”

Hyvä palaute työyhteisössä

Opinnäytetyö 30 sivua, joista liitteitä 3 sivua
Toukokuu 2013

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa työyhteisön palautekäytäntöjä ja palautteen merkityksiä sekä selvittää, millaista olisi hyvä palaute työyhteisössä. Opinnäytetyössä käsiteltiin palautetta käsitteenä ja työyhteisön käytäntönä sekä määriteltiin, millaista olisi hyvä palaute, joka tukisi työyhteisön hyvinvointia.

Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teema-haastattelua, jolla on kerätty Järvenpään kotihoidon työntekijöiden näkemyksiä työyhteisön palautekäytännöstä ja sen merkityksistä sekä siitä, millaisen he toivoisivat työyhteisön palautekäytännön olevan. Haastatteluaineistoa on analysoitu teemoittelemalla. Tutkimuksen teoreettisina viitekehyksinä on käytetty palautetta ja hyvinvointia.

Haastatteluissa nousivat esiin Järvenpään kotihoidon työyhteisön varsin hyvät palautekäytännöt, jotka ainakin osittain selittyvät koko työyhteisölle suunnatulla palautekouluksella. Palaute koettiin tarpeelliseksi ja vaikuttavaksi työntekijän ja koko työyhteisön kehittämiseksi ja kehittymiseksi. Palaute edistää työssä jaksamista, kannustaa, motivoi työhön, antaa energiaa ja ohjaa käyttäytymistä.

Hyvän palautteen tulisi olla työyhteisöä kunnioittavaa ja jaksamista tukevaa sekä jokaisen työntekijän itsensä arvostamista ja huomioimista vahvistavaa. Toivomuksena oli, ettei palaute olisi leimaavaa ja vanhoja asioita kaivelevaa. Varsinkin positiiviseksi koettu palaute antaa hyvää mieltä ja kiitosta työstä. Positiivinen palaute myös tuotti onnistumisen kokemuksia. Positiivisella palautteella koettiin olevan välitön ja kehittävä vaikutus työntekijään ja työyhteisöön.

Järvenpään kotihoidon työyhteisöllä on hyvä pohja lähteä kehittämään palautetta työyhteisössä ja luomaan työyhteisölle omat palautekäytännöt. Erityisen tärkeää olisi työyhteisön palautteen lisääminen. Palautetaitojen kehittämiseen sekä tiimien välisen vuorovaikutuksen lisäämiseen olisi tulevaisuudessa hyvä kiinnittää huomiota. Esimiespalautteen, erityisesti henkilökohtaisen palautteen lisääminen ja vahvistaminen olisivat myös tärkeitä kehittämiskohteita.

Avainsanat: Palaute, työhyvinvointi, hyvä palaute, palautteen merkitys.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

JOKINEN, TUULA:
Good Feedback in Work Community

Bachelor's thesis 30 pages, appendices 3 pages
May 2013

The purpose of this thesis was to research work communities' feedback system and its meanings to employees as well as examine what kind of feedback would be good in a work community. In this thesis feedback was dealt with as a concept and as a practice of a work community. The study also made an attempt to determine what kind of feedback would best support the welfare of a work community.

The study was qualitative. The data were gathered in theme interviews of the Järvenpää home help workers. They were asked about their views and meanings of their work community's feedback system and what kind of feedback system they would prefer. The data was analyzed thematically. The theoretical frame of reference consisted of feedback and welfare.

The results show that the Järvenpää homehelp work community's feedback systems are quite good, which is partly explained by the feedback education arranged to the whole work community. The feedback was experienced necessary and effective to development and involvement of the employees and the whole work community. Feedback contributes to the managing at work, encourages, motivates to work, gives energy and guides behaviour.

Good feedback should be respectful of the work community, and it should support the well-being of the workers and increase their self-respect and attention to themselves. The employees' request was that feedback would not be stigmatizing and dwelling in old matters. . Positive feedback also gave experiences of success. Positive feedback was experienced to have a direct and developing impact on the employees and the work community.

The Järvenpää home help work community has a good basis to start developing feedback in work the community and create their own feedback practices. Especially important would be to increase the amount of feedback. In the future it would be good to pay attention to developing feedback skills and to increase interaction between teams. To increase especially individual feedback from the manager would also be important.

Keywords: feedback, work welfare, good feedback, meaning of feedback

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	PALAUTTEEN MERKITYS TYÖYHTEISÖSSÄ.....	7
2.1	Hyvä palaute	8
2.2	Palautteen merkityksestä työntekijöiden hyvinvointiin	9
3	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, AINEISTO JA MENETELMÄT	12
4	KOHDEORGANISAATION KUVAUS	15
5	PALAUTTEELLA MERKITYSTÄ	17
5.1	Palaute työyhteisössä tällä hetkellä.....	17
5.2	Hyvä palaute	19
5.3	Palautteen merkitys hyvinvoinnille	20
6	POHDINTA.....	23
	LÄHTEET	26
	LIITTEET	28
	Liite 1.	28
	Liite 2.	29
	Liite 3.	30

1 JOHDANTO

Vuoden 2011 Työturvallisuuskeskuksen julkaiseman kunta-alan työolobarometrin mukaan sairauspoissaolopäivät ovat lisääntyneet sosiaalitoimessa kunta-alalla. Vuonna 2007 sairauspoissaolopäiviä oli keskimäärin 10,7 ja vuonna 2011 13,0 päivää koko vuodessa/ koko henkilöstö. Alle puolet vastaajista uskoi omiin vaikuttamismahdollisuuksiinsa työtehtäviin, työtahtiin sekä töiden jakoon. Sosiaalitoimessa tosin koetaan vaikuttamismahdollisuudet työtahtiin ja töiden jakoon lisääntyneen jonkin verran vuodesta 2010 vuoteen 2011. Samalla ajanjaksolla mahdollisuudet oman työnsä kehittämiseen kunta-alalla yleensä koetaan hieman lisääntyneen kaikilla muilla toimialoilla paitsi sosiaalitoimessa. Mahdollisuuksia osallistua työpaikan toiminnan kehittämiseen pidettiin kaikilla kunnan toimialoilla hyvinä.

Työhyvinvointi on ajankohtainen asia ja vastuu sen kehittämisestä kuuluu kaikille työyhteisön jäsenille. Tuottavuus ja hyvinvointi ovat nimenomaan yhdessä keskeisiä kehittymisen ja kilpailukyvyn edellytyksiä. (Työterveyslaitos työhyvinvointi, 2013.) Työhyvinvointipolitiikka tähtää kokonaisvaltaisiin toimiin työvoiman terveyden, turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseksi sekä samalla yritysten tuottavuuden ja menestyksen parantamiseksi. (Työhyvinvointi- uudistuksia ja hyviä käytäntöjä 2009.)

Työhyvinvoinnin merkitys on kasvanut samalla, kun myös palautteen merkitys. Palautetta kaivataan ja tarvitaan työyhteisössä. Tarve palautteeseen on yhteydessä työn vaatimuksiin sekä arvoihin. (Ranne 2006 , 9.) Työelämän muutokset ja kasvavat vaatimukset luovat haasteita myös työyhteisön hyvinvoinnille. (Rytikangas 2011, 44–52.) Työntekijät ovat tärkeä voimavara ja heidän työhyvinvointiaan parantamalla nostetaan työmotivaatiota sekä työn laatua. Lisäksi työhyvinvoinnin kasvaessa sairauslomat vähenevät ja työntekijät jaksavat pidempään töissä ja se lisää taasen työn tuottavuutta. (Työterveyslaitos työhyvinvointi 2013.) Palaute antaa kaikille mahdollisuuden vaikuttaa ja yrityksissä, jossa vallitsee hyvä palautekäytäntö, kaikki tukevat toistensa onnistumista ja täten palaute lisää myös johtamisen tehoa (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 24).

Olen huomannut henkilökohtaisesti, ettei palautetta osata, uskalleta käyttää tai sen käyttämiselle ei ole tilaa, mutta sitä kuitenkin kaivataan ja tarvitaan.

Opinnäytetyössäni käsittelen kotihoidon työntekijöiden palautekäytäntöjä ja heidän kokemaansa palautteen merkitystä. Kohdeorganisaation strategiassa painotetaan työntekijöiden hyvinvoinnin merkitystä.

2 PALAUTTEEN MERKITYS TYÖYHTEISÖSSÄ

Palaute on laaja käsite, joka on monitasoinen ja sisältää useita osa-alueita. Palaute voi olla sanallista, sanatonta tai esimerkiksi aistien kautta havaittua. Työhön liittyvänä palautteena käytetyin on sanallinen palaute, joka voi olla suullista tai perinteisesti tai sähköisesti kirjoitettua. Kasvokkain suullisesti annettava palaute mahdollistaa kokonaisvaltaisen kohtaamisen, jolloin voidaan rakentavasti keskustella ja käsitellä asioita. Puhelimitse annettava palaute on nopea, aikaan ja paikkaan sitoutumaton, mutta palaute ei ole yhtä kokonaisvaltainen, koska katsekontakti puuttuu ja kuulemisen perusteella saatu informaatio korostuu. Kirjoitettu sanallinen palaute on toisaalta hitaampaa ja kapeampaa mutta siinä on myös mahdollisuus tarkemmin harkita sanallista muotoa, tällöin palaute voi olla monipuolista ja tehokasta. Sähköposti mahdollistaa nopean ja helpon kirjoitetun palautteen antamisen. (Ranne 2006, 11- 20.)

Palaute on osa normaalia vuorovaikutusta ja työyhteisötaitoja. Hyvän vuorovaikutuksen tulisi olla positiivissävyyistä, pohdiskelevaa ja neutraalisti kommentoivaa. (Heiske 1997, 133.) Palaute kuuluu kaikille ja kaikki tarvitsevat palautetta. Palautetaidot ovat tärkeimpiä viestintä- ja vuorovaikutustaitoja työyhteisössä, niinpä palautetta tulisikin antaa monensuuntaisesti; ylhäältä alas ja alhaalta ylös sekä sivusuuntaisesti työkaverilta toiselle. (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 75–84). Palautetta tulisi antaa työyhteisön arvojen ja pelisääntöjen mukaisesti (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 63–73). Hyvin annettu palaute vaikuttaa sekä yksittäiseen työntekijään että koko työyhteisöön. Tärkeää on myös kehittää palautteen vastaanottamisen ja käsittelemisen taitoja. (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 81.)

Palautteen antamisen syynä tulisi olla työn tavoitteiden saavuttaminen, halu omalla näkemyksellä auttaa työkaveria kehittymään työssään, samalla myös koko työyhteisön tavoitteita tukien (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 63–73). Palautteen avulla työntekijä pystyy arvioimaan mitä hän tarvitsee kehittyäkseen ja mihin asioihin tulisi kiinnittää huomiota. Palautteen avulla työntekijä pystyy ylläpitämään ja muuttamaan omaa todellisuuttaan. (Ranne 2006, 20- 28.)

Palaute auttaa hahmottamaan oman toiminnan suuntaa sekä auttaa kehittymään ja oppimaan. Palaute myös toimii välineenä ymmärtämään erilaisia näkökulmia asioihin, siinä

voidaan jakaa erilaista osaamista sekä nostaa esille ongelmia ja käsitellä niitä yhdessä. Palaute auttaa laadun varmistuksessa ja kehittämisessä, se antaa työlle mielekkyyttä ja haastetta. Avoin palaute edesauttaa sekä työntekijöiden että työyhteisön muutosvalmiutta. Hyvällä palautekäytännöllä ja asioiden prosessoinneilla saavutetaan myös hyviä tuloksia. (Ranne 2006, 20- 28.)

Palautteella voidaan tuoda esille työn merkityksellisyys. Tämä edesauttaa työstä innostumiseen, motivaation kasvamiseen, tehokkuuden lisäämiseen ja työhön sitoutumiseen. (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 18–23.) Palautekäytännöstä tulisikin tehdä osa avointa ja arvioivaa keskustelua ja toimintakulttuuria, jolloin se on kiinteästi yhteydessä myös yrityksen tavassa toimia ja ajatella (Ranne 2006, 141). Hyvän palautekulttuurin avulla voidaan työyhteisön tavoitteiden esteistä ja todellisesta tilanteesta pysyä ajan tasalla (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 31–33).

Työyhteisön positiivinen ilmapiiri syntyy avoimuudesta ja itsensä sekä toisten arvostamisesta. Palaute toimii välineenä työntekijän aktiiviselle osallistumiselle itsensä, oman työnsä sekä koko työyhteisön kehittämiseen. (Työterveyslaitos työhyvinvointi, 2013.) Palautetta kaivataan ja tarvitaan työyhteisössä ja sen merkitys on kasvanut samalla, kun myös työhyvinvoinnin merkitys. Tarve palautteeseen on yhteydessä työn vaatimuksiin sekä arvoihin. (Ranne 2006, 9.) Lisäksi työhyvinvoinnin kasvaessa sairauslomat vähenevät ja työntekijät jaksavat pidempään töissä joka taas lisää taas työn tuottavuutta. (Työterveyslaitos työhyvinvointi, 2013.)

Työyhteisössä jokaisen osallistuessa vuorovaikutukseen voidaan saada esille jokaisen näkemys siitä, miten työ tehdään hyvin. Tällöin voidaan kehittää sekä omaa että toisen työtä ja myös koko organisaatiota. (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 35.) Työyhteisössä palautteesta saadaan tietoa työssä suoriutumisesta, jonka perusteella voidaan arvioida ja tarvittaessa muuttaa työn suorittamisen suuntaa (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 63–73).

2.1 Hyvä palaute

Hyvä palaute on konkreettista ja merkitsee rakentavalla tavalla annettua palautetta, oli sen sisältö positiivista tai korjaavaa. Kannustava palaute osoittaa toiminnan olevan ta-

voitteiden suuntaista, vahvistaa työntekijän itsetuntoa ja tuottaa hyvää mieltä palautteen molemmille osapuolille. Tämä johtaa innostumiseen ja parhaimmillaan myös hyviin työsuorituksiin ja uusiin innovaatioihin. Korjaava palaute puolestaan havahduttaa näkemään käyttäytymisen ja tavoittelemamme käyttäytymisen eroavaisuuden sekä antaa mahdollisuuden korjata käytöstä. Hyvä palaute antaa vastuun palautteen vastaanottajalle itselleen päättää käyttäytymisen muutoksesta. (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 73–84.)

Hyvä palaute on kuvailevaa, se annetaan tilanteessa mahdollisimman pian työ- ja asiakkeisesti. Palautetilanteen onnistumiselle on tärkeää, että palaute annetaan hyvässä vuorovaikutuksessa ja siinä korostuu sosiaalinen tilannetaju. Palautteen vastaanottajan tulisi olla tilanteessa, jossa hän on valmis ottamaan palautetta ja hänellä on mahdollisuus myös kommentoida ja kysyä tarkemmin asiasta. (Mallius 2011, 19.)

Palautteen antamisesta olisi hyvä sopia työyhteisössä, jolloin siitä tulisi luonnollinen osa normaalia vuorovaikutusta, Hyvä palaute ei ole ohje, mutta korjaava palaute voi joskus sisältää myös neuvon tai korjaus ehdotuksen. Palautekeskustelussa voidaan antaa palautetta tai palautetta sekä ohjeita (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 77–78.) Jatkuva palaute kehittää, kun se opetellaan antamaan hyvin, samalla myös opetellen palautteen vastaanottamisen ja sen käsittelemisen taitoa. Tällöin palaute vaikuttaa sekä antajaan, saajaan sekä koko työyhteisöön. (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 81.)

Vuorovaikutuksessa palautteena tulkitut tunteet ja ajatukset, jotka ovat ristiriidassa puhutun asian kanssa voivat antaa puhutulle asialle uusia merkityksiä, jopa vastakkaisia tulkintoja. Tällaiseen ristiriitaan reagoiminen ja tulkinnan täsmentäminen kysymyksiin on vaikeaa, joten tällainen saatu ja tulkittu palaute voi aiheuttaa ongelmia työyhteisössä, jos asiaa ei kyetä selvittämään. (Murto 2003.)

2.2 Palautteen merkityksestä työntekijöiden hyvinvointiin

Palautteella on suuri merkitys työntekijän hyvinvoinnille. Työyhteisössä, jossa voidaan hyvin, keskustellaan myös paljon säännöllisesti työstä ja siihen liittyvästä, arvioidaan, käsitellään ja tarvittaessa korjataan toimintaa. Hyvinvoivassa työyhteisössä uskalletaan ja osataan antaa sekä vastaanottaa palautetta oikealla tavalla. (Hakala, Harju, Manka & Nuutinen 2010, 42.) Palaute toimii myös välineenä ymmärtämään erilaisia näkökulmia

asioihin, siinä voidaan jakaa erilaista osaamista ja kokemuksia sekä nostaa esille ongelmia ja käsitellä niitä yhdessä. Avoin vuorovaikutus ja palaute edesauttavat sekä työntekijöiden että työyhteisön muutosvalmiutta ja hyvällä palaute käytännöllä sekä asioiden prosessoinneilla saavutetaan myös hyviä tuloksia. (Ranne 2006, 20- 28.) Muutostarpeisiin vastaaminen on helpompaa työyhteisön ollessa tietoinen vahvuuksistaan, heikkouksistaan, kehittämistarpeistaan, työyhteisön osaamisesta, tuloksista sekä asiakastarpeistaan (Ranne 2006, 27).

Työyhteisössä palautteessa saadaan tietoa työssä suoriutumisesta, jonka perusteella voidaan arvioida ja tarvittaessa muuttaa työn suorittamisen suuntaa. Palaute myös auttaa työntekijää hahmottamaan oman toiminnan suuntaa sekä kehittymään ja oppimaan sekä ylläpitämään ja muuttamaan omaa todellisuuttaan. (Ranne 2006, 20- 28.) Palaute auttaa laadun varmistuksessa ja kehittämisessä, se antaa myös työlle mielekkyyttä ja haastetta (Ranne 2006, 20- 28). Työyhteisössä on myös tärkeää saada kaikkien jäsenten osaaminen, kokemus ja erilaiset näkemykset käyttöön yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi avoimella vuorovaikutuksella (Ranne 2006, 25). Työyhteisössä jokaisen osallistuessa vuorovaikutukseen voidaan saada esille jokaisen näkemys siitä miten työ tehdään hyvin. Tällöin voidaan kehittää sekä omaa että toisen työtä ja myös koko organisaatiota (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 35).

Ahosen ja Lohtaja- Ahosen (2011) mukaan työyhteisössä palaute on usein spontaania, hetkessä tapahtuvaa ja tilanteen mukaista vuorovaikutusta. Sellaisena se on hyödyllistä ja vapauttavaa ja se auttaa jokaista kehittymään. Tunteet liittyvät oleellisesti työn tekemiseen eikä niitä voi erottaa toisistaan. Tunnistamalla ja hyväksymällä sekä omat että toisten tunteet voidaan saada näkyville niiden osoittamat tarpeet. Hyvin annettulla palautteella voidaan tunteita tuoda esiin hallitusti ja neutraalisti, jolloin siitä on hyötyä molemmille osapuolille. (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 15–16.) Toimivassa työyhteisössä työntekijällä on mahdollisuus saada arvostusta ja palautetta työstä, osallistua työyhteisön toiminnan kehittämiseen ja päätöksiin sekä työskennellä ammatillisten periaatteiden mukaisesti.

Työ ja työyhteisö ovat tärkeitä liittymisen ja yhteenkuulumisen kohteita. Ryhmässä olemisen kautta lisääntyy vallan ja vaikuttamisen tunne, ryhmä tuo myös mukanaan turvallisuutta ja antaa tukea. (Ranne 2006, 21.) Arvostuksen tarpeeseen sisältyy myös tarve palautteeseen. Palautteella mahdollistetaan työntekijän aktiivinen osallistuminen

itsensä, oman työnsä ja työyhteisönsä kehittämiseen. Työhön motivoituminen paremmin on mahdollista, jos arvostuksen tarve on tyydytetty. Itsensä toteuttamisen tarve on tärkeä sekä ihmisenä kasvun ja kehittymisen, että myös työntekijänä kasvamisen ja kehittymisen kannalta. Näiden tarpeiden tyydyttyessä sekä työssä että elämässä mahdollistavat hyvinvoinnin ja tämän myönteinen vaikutus heijastuu myös työyhteisöön. (Työhyvinvoinnin portaat työkirja 2009, 3.) Työntekijän mahdollisuus saada toteuttaa itseään ja saada arvostusta työstään mahdollistaa myös hyvinvointia, joka myös heijastuu koko työyhteisöön. Työntekijän kokiessa olevansa aktiivinen subjekti itsetunto kasvaa, työn mielekkyys sekä sen hallinnan tunne kasvaa ja tämä taas lisää työssä jaksamista.

Riittävä positiivinen palaute auttaa vähentämään negatiivisia tunteita, kuten riittämättömyys ja turhautuminen. Palautteen antamista ja vastaanottamista helpottaa, jos antaja on tietoinen omista vahvuuksistaan ja siitä, kuinka niitä voisi hyödyntää sekä kokemus palautteen saamisesta. Positiivisella palautteella vaikutetaan myös motivaatioon ja sitä kautta suorituskyykyyn. Positiivisen palautteen saaminen lisää työntekijöiden itsetuntemusta, itsearvostusta sekä itseluottamusta. Se myös auttaa näkemään omat heikkoudet sekä vahvuudet sekä hyviä puolia myös toisissa, joita hyödyntää, kehittää ja joihin puutua. (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 14.) Positiivinen palaute tukee työyhteisön ilmapiiriä, luottamus ja turvallisuus paranevat, jolloin kynnys tuoda asioita esille on matalampi. Positiivinen palaute edesauttaa työyhteisön hyvinvoinnin, viihtyvyyden ja luovuuden lisääntymistä. (Rytikangas 2011, 82.)

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, AINEISTO JA MENETELMÄT

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää ja löytää työyhteisön palautekäytäntöjä, palautteen merkityksiä sekä selvittää, millainen olisi hyvä palaute työyhteisössä.

Tutkimuskysymykset:

1. Millaista palautetta työntekijät saavat ja antavat?
2. Millaista on hyvä palaute työntekijöiden mielestä?
3. Mitä palaute merkitsee työntekijöille?

Opinnäytetyössäni tarkoitus on käsitellä palautetta lähinnä työntekijöiden näkökulmasta ja keskityn lähinnä ammatilliseen palautteeseen.

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jossa toteutus on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa ja tieto perustuu aina ihmisen tuottamiin merkityksiin (Kolehmainen 2012, 15). Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruun menetelmät vievät tutkijat lähelle tutkittavaa kohdetta. Yleensä tutkijan tavoitteena on tavoittaa tutkittavien näkökulma, heidän näkemyksensä tutkittavissa olevasta ilmiöstä. (Aaltola & Valli 2001, 68.) Laadullisen tutkimuksen voi toteuttaa eri tavoin muun muassa osallistuvalla havainnoinnilla, syvä- tai teemahaastattelulla. Haastateltavien joukko on yleensä pieni eikä tuloksilla haeta yleistettävyyttä. Tulokset ovat ainutlaatuisia ja niillä haetaan käsitteellistämistä ja käsitteiden välisten suhteiden sekä ilmiöiden ymmärtämistä. (Kolehmainen 2012, 15.)

Aineisto on kerätty teemahaastattelun avulla. Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu on hyvin samankaltainen kuin syvähaastattelu. (Tuomi & Sarajarvi 2011, 75.) Tarkoituksena on ollut edetä tiettyjen etukäteen suunniteltujen teemojen ja niihin liittyvien kysymysten avulla. Tämä haastattelumuoto korostaa työntekijöiden tulkintoja ja merkityksiä palautteesta ja palaute käytännöistä työyhteisössä. (Tuomi & Sarajarvi 2011, 75). Teemahaastattelu ei ole tavallista arkikeskustelua, vaan sillä on etukäteen päätetty tarkoitus. Teemahaastattelussa aineisto koostuu puheesta kirjoitetuksi tekstiksi muutetusta materiaalista, eli aineisto muodostuu laajaksi. Haastattelun aineiston laajuuden vuoksi haastateltavien määrä on yleensä pieni. Haastateltavien valintaan onkin kiin-

nitettävä erityistä huomiota, jotta tulokset vastaisivat tutkimustavoitteita. (Tilastokeskus 2011.)

Aineiston analyysillä tiivistetään, järjestetään ja jäsennetään saatua aineistoa (Aaltola & Valli 2001, 146). Analysointi on aloitettu kuuntelemalla haastattelut useaan kertaan, jonka jälkeen aineisto on purettu sanalliseen muotoon. Tämä helpottaa aineiston läpikäyntiä sekä analyysia. Haastattelusta on litteroitu olennaisimmat kohdat teemojen mukaisesti aihe alueisiin. Tyypillisiä tapoja päästä analyysin tavoitteisiin on teemoittelu eli toisin sanoen tematisointi tai tyypittely. (Aaltola & Valli 2001, 146.) Tarkoituksena on ollut saada vastaukset tutkimuskysymyksiin, joihin teema- alueet ovat pohjautuneet. Litteroinnit on luettu läpi useaan kertaan, jotta aineistosta löytyi yhteneväisyyksiä ja eriväisyyksiä työntekijöiden ajatuksista ja mielipiteistä sekä yhdistellessä näitä teemoihin. Keskustelu ei yleensä etene loogisesti, vaan vastauksia ja kommentteja johonkin kysymykseen saattaa löytyä eri puolilta yksittäistä haastattelua onkin asioiden poimiminen haasteellista. Niinpä litteroidut haastattelut on hyvä käydä läpi useaan otteeseen. (Aaltola & Valli 2001, 133 – 143.)

Laadullisessa tutkimuksessa ongelmallisin vaihe on tulkintojen tekeminen, johon ei ole olemassa muodollisia ohjeita. Tutkimuksessa haastateltujen työntekijöiden esittämät tulkinnat sekä ajatukset omista arkipäivän tilanteistaan edustavat ns. ensimmäisen asteen tulkintaa. Näistä työntekijöiden tulkinnoista ja merkityksistä on lähdeaineiston teorioitten avulla pyritty etsimään aiheisiin sopivia mielekkäitä teoreettisia tulkintoja, jotka toimisivat yleisemmällä tasolla. (Tilastokeskus 2011.)

Tutkimuslupa on haettu Järvenpään Kotihoidon johtaja Eeva Laineelta ja se on myönnetty 6.2.2013. Haastattelut tein kotihoidon toimitiloilla tiistaina 12.3.2013. Kello 13–15 välisenä aikana. Haastatteluun osallistui neljä kotihoidontyöntekijää, joiden haastattelut olen koodannut sattumanvaraiseen järjestykseen. Kerroin haastattelun aluksi hie-man opinnäytetyöstäni ja itsestäni sekä miten tulen nauhoittamaani materiaalia käyttämään sekä luottamuksellisuuden periaatteen. Tutkijan eettinen velvollisuus on esittää tietoa, joka on niin varmaa ja todennettua kuin vain mahdollista. Haastattelun raportoinnissa on otettava huomioon luottamuksellisuus sekä ne seuraukset, joita julkaistulla raportilla on niin haastateltaville kuin myös heitä koskeville ryhmille tai instituutioille. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 20.)

Haastatteluissa runkona on ollut seuraavat etukäteen suunnitellut kysymykset.

1. Saatko palautetta työstäsi?
2. Annatko palautetta työstä?
3. Keneltä saat palautetta?
4. Kenelle annat palautetta?
5. Millaista palautetta saat?
6. Millaista palautetta annat?
7. Missä tilanteissa palautetta annetaan tai annat?
8. Miten palautetta annetaan, kirjoitettuna, kasvotusten tai muuten?
9. Millaista palautetta toivoisit voivasi saada?
10. Millaista palautetta toivoisit voivasi antaa?
11. Kuvaille viimeksi kokemasi hyvä palautteen anto tilanne.
12. Millainen olisi hyvä palaute työyhteisössä?
13. Mitä palaute merkitsee sinulle?

Haastattelumateriaali on litteroitu mahdollisimman pian haastatteluiden jälkeen, jotta asiat ovat mahdollisimman tarkkaan mielessä. Teemahaastattelusta saatu materiaali oli varsin kattava ja antoi tarvittavan aineiston tuloksien muodostamiselle.

4 KOHDEORGANISAATION KUVAUS

Kohdeorganisaationa, jossa tein haastattelut, on ollut Järvenpään kotihoito, joka tarjoaa kotona asumista tukevia palveluja. Kotihoito toimii moniammatillisessa tiimissä, johon kuuluvat kotihoidon lääkäri, sairaanhoitaja, lähihoitaja, fysioterapeutti ja palveluohjaaja. (Järvenpään kaupunki 2013.) Järvenpään kaupungin henkilöstöstrategiassa (2005) painotetaan työntekijöiden hyvinvoinnin merkitystä ja siihen on panostettu monin eritavoin. Järvenpään kaupungin henkilöstökertomuksen 2011 mukaan henkilöstö on ollut mukana oman työnsä kehittämisessä ja tämän yhteisen kehittämistyön tulokset näkyvät työhyvinvointikyselyn positiivisena tuloksena. Tuloksista näkyy, että muutostarve tiedostetaan entistä paremmin. Oman työn paikan hahmottaminen palvelukokonaisuudessa on parantunut kuten myös tietämys oman työn tarkoituksesta sekä sen vaikutuksesta muiden työhön. Henkilöstökertomuksen mukaan työhyvinvointiin panostaminen näkyy myös sairauspoissaolojen pysymisenä ennallaan vuoden 2010 tasolla. (Järvenpään kaupunki: Henkilöstökertomus 2011.)

Järvenpään kotihoidossa on yhteensä 75 vakanssia, osa työntekijöistä on ikääntyneiden päivätoiminnassa toisessa toimipisteessä ja omaishoidossa on kaksi työntekijää. Kotihoidon henkilöstöön kuuluu myös palveluohjaaja sekä muistikoordinaattori, jotka työskentelevät kotihoidon toimipisteen talossa omissa tiloissaan. Kotihoidon johtaja ja kolme esimiestä työskentelevät kotihoidon toimitiloissa. Kenttätyössä tiimejä on kahdeksan, joissa on keskimäärin viisi työntekijää, joista vähintään yksi on sairaanhoitaja muut lähihoitajia. (Kakko 2013.)

Toimipiste sijaitsee keskustan välittömässä läheisyydessä, jossa kaikille tiimeille on työpisteet. Työtä tehdään aamu-, iltä-, ja yövuoroissa, myös viikonloppuisin. Keskimäärin arkisin aamussa on 28 ja viikonloppuisin 19 työntekijää, iltaisin 11 ja yössä yksi työntekijä. Sairaanhoitaja, tiiminvetäjä Katri Kakko (2013) kuvaa kotihoidon työtä liikuvaksi ja itsenäiseksi. Tiimin jäsenet eivät välttämättä tapaa toisiaan edes päivittäin tai tapaamiset ovat lyhyitä tai tapahtuvat muiden tehtävien esim. kirjallisten töiden lomassa. Tällöin ei pystytä pysähtymään toinen toistensa kohtaamiseen, myös asiakaskirjausten muuttuminen asiakkaan kotona tapahtuvaksi mobiililaitteelle on vähentänyt toimitiloilla vietettävää aikaa. (Kakko 2013.)

Tiimeillä on tavoitteena pitää tiimipalaveri kerran viikossa, joiden sisällön tiimi luo itse ja jossa voidaan esim. käydä läpi sekä asiakastyöhön että tiimin toimintaan liittyviä asioita. Henkilöstökokous koko kotihoidon henkilökunnalle on joka viikko, kokouksen esityslistaan jokaisella on mahdollisuus lisätä käsiteltäviä aiheita. Kokouksessa käydään läpi mm. arkisia asioita, tiedotetaan muutoksista ja jaetaan koulutusten antia sekä käydään läpi asiakas- ja opiskelija palautteita. Kokouksen muistio on kaikkien luettavana taukotilassa. Tiimivastaaville on oma palaverinsa noin kerran kuussa, jossa mm. käydään läpi ajankohtaisia asioita ja keskustellaan yhteisistä linjauksista. Tukipalvelupalaveri on kerran viikossa, johon osallistuu kotihoidosta tukipalveluissa yhteistyötä tekevät tahot, palaverin sähköinen muistio on kaikkien luettavissa. (Kakko 2013.)

5 PALAUTTEELLA MERKITYSTÄ

5.1 Palaute työyhteisössä tällä hetkellä

Haastattelun aluksi työntekijöiltä kysyttiin heidän nykyisistä palautekäytännöistään.

”Saan oikeastaan, tiimistä eniten, esimiehiltä toivoisin joskus enemmän ”.

(XYZR).

”Useimmiten se on positiivista, mutta joskus se on semmoista töksähtelevää, kiukuisena, hermostuksissa vaan töksäyttää jotain.” (YZRX).

”Monen tuntuu olevan vaikea ottaa myös positiivista palautetta vastaan, sitä ehkä vähän vähätellään, mutta uskon, että se jättää kuitenkin positiivisen vaikutuksen.”(RYZX).

”Yleisimmin palautetta annetaan kasvotusten, työnlunteen huomioon ottaen mahdollisimman nopeasti, joskus myös puhelimitse, jos ei muutoin mahdollisuutta kohdata.” (XZYR).

Tuloksista käy selville, että haastateltavat kokivat saavansa palautetta varsin eritavoin ja eniten asiakkailta välittömästi. Osa haastatelluista koki saavansa työyhteisössä riittävästi palautetta, toiset taas, että varsinkin työyhteisöltä ja esimiehiltä tulisi saada enemmän palautetta. Palautetta annetaan koko työyhteisössä, mutta ehkä helpommin ammattiryhmien kesken ja oman tiimin sisällä. Työyhteisön sisällä palautetta saadaan ja annetaan kaikille työyhteisön jäsenille, joskin tiimin sisäinen palautteen antaminen on tavallisempaa, kuin tiimien välinen. Tiimin sisäisen vuorovaikutuksen koetaan olevan avointa ja keskustelemaa. Palautetta pyritään antamaan, vaikka se ei tunnu luontealta tavalta toimia.

Palaute, jota työyhteisössä saadaan ja annetaan, on enimmäkseen positiivista, harvemmin negatiivista tai huonosti annettua palautetta. Yleisimmin palaute on rakentavaa, mutta silloin tällöin ”töksähtelevää”, kun palaute annetaan kiireessä tai muutoin huonossa tilanteessa. Palautetta työyhteisössä otetaan vastaan vaihtelevasti, myös positiivisen palautteen vastaanottaminen nähdään vaikeana, sitä voidaan vähätellä tai väheksyä.

Palautetta annetaan työtehtävien hoitamiseen, työssä toimimiseen ja työtehtäviin liittyen monipuolisesti huomioiden persoona, tilanne ja harkiten tapa millä tavoin kriittinenkin palaute tuottaisi mahdollisimman hyvää tulosta eikä aiheuttaisi pahaa mieltä. Palautetta pyritään antamaan tilanteessa mahdollisimman pian, aina se ei kuitenkaan ole mahdollista, työn luonteen huomioon ottaen. Palautteen antaminen kahden kesken tai asiansaisten kesken kasvotusten on yleisin palautteen antotapa työyhteisössä, tärkeänä pidettiin myös, sitä ettei vanhoja asioita kaiveltaisi. Jonkin verran myös puhelinta käytetään palautteen antamiseen, jos asia tai tilanne sitä vaatii.

Korjaavaa palautetta kaivataan, koska nähdään se tärkeänä kehittämisen ja kehittymisen välineenä, mutta korjaavan palautteen antaminen koetaan vaikeaksi. Haastatellut kaipaavat suoraa, sekä positiivista että korjaavaa palautetta. Henkilökohtaista palautetta toivotaan enemmän varsinkin esimiehiltä, palautteen koetaan tulevan yleisimmin koko työyhteisölle, jolloin se ei kosketa henkilökohtaisesti.

Halu antaa palautetta ja palautteen antotaitojen kehittämiseen tulee esille useassa yhteydessä, koska koettiin palautteen vaikuttavan. Varsinkin kriittisen palautteenantamisen taitojen kehittäminen nähtiin tärkeänä, jotta palaute voitaisiin antaa rakentavassa hengessä ja se johtaisi myönteiseen kehitykseen eikä aiheuttaisi kummallekaan osapuolelle pahaa mieltä.

Aiempien tutkimusten mukaan riittävä positiivinen palaute auttaa vähentämään negatiivisia tunteita, kuten riittämättömyys ja turhautuminen. Palautteen antamista ja vastaanottamista helpottaa, jos antaja on tietoinen omista vahvuuksistaan ja siitä, kuinka niitä voisi hyödyntää sekä kokemus palautteen saamisesta. Positiivisella palautteella vaikutetaan myös motivaatioon ja sitä kautta suorituskyykyyn. Positiivisen palautteen saaminen lisää työntekijöiden itsetuntemusta, itsearvostusta sekä itseluottamusta. Se myös auttaa näkemään omat heikkoudet sekä vahvuudet sekä hyviä puolia myös toisissa, joita hyödyntää, kehittää ja joihin puuttua. (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 14.)

Palaute kuuluu kaikille ja kaikki tarvitsevat palautetta. Palautetaidot ovat tärkeimpiä viestintä- ja vuorovaikutustaitoja työyhteisössä, niinpä palautetta tulisikin antaa monensuuntaisesti; ylhäältä alas ja alhaalta ylös sekä sivusuuntaisesti työkaverilta toiselle. (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 75–84.) Hyvin annettu palaute vaikuttaa sekä yksittäiseen työntekijään että koko työyhteisöön. Tärkeää on myös kehittää palautteen vas-

taanottamisen ja käsittelemisen taitoja. (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 81.) Työhön liittyvänä palautteena käytetyin on sanallinen palaute, joka voi olla suullista tai perinteisesti tai sähköisesti kirjoitettua. Kasvokkain suullisesti annettava palaute mahdollistaa kokonaisvaltaisen kohtaamisen, jolloin voidaan rakentavasti keskustella ja käsitellä asioita. Puhelimitse annettava palaute on nopea, aikaan ja paikkaan sitoutumaton, mutta palaute ei ole yhtä kokonaisvaltainen, koska katsekontakti puuttuu ja kuulemisen perusteella saatu informaatio korostuu. (Ranne 2006, 11- 20.)

5.2 Hyvä palaute

Seuraavaksi työntekijöitä pyydettiin kuvailemaan viimeisin hyväksi kokemansa palaute-tilanne sekä sitä millainen olisi heidän mielestään hyvä palaute työyhteisössä?

”Mä annoin hänelle palautetta ja sitten ollaan keskusteltu niistä asioista, niin silloin ihan siinä hetkessä näki sen palautteen vaikutuksen... koitu varmaan hänellekin kehittymisen mahdollisuudeksi.” (XZYR).

”Omainen oli lähettänyt, antanut palautetta esimiehelle ja esimies toi sen mulle, niin sillon, kun työ oikeasti antaa kiitosta, niin se jättää kyllä...” (RYZX).

”Rakentavaa, millä saadaan työyhteisöä toimivammaksi hyvien oivallusten kautta.” (XYZX).

”Se onki vaikea , että se henki on hyvä työyhteisössä.... jos joku tekee virheen, ettei syyllistä kaiveltaisi esille...” (YZRX).

”Aina jollain tavalla rakentavaa, jotta antaisi jotain eväitä. Ettei olisi vaan tyhjänpäiväistä lätinää, saisi jokainen jotain takkiinsa.” (RYZX).

Kuvailluista hyväksi koetuista palautetilanteista yhteisinä piirteinä esille tuli, että tilanteissa oli kysymys pääasiallisesti positiivisista palautteista ja ne olivat tuottaneet hyvää mieltä. Näissä kokemuksissa työstä saatiin kiitosta ja onnistumisen tunne oli saanut vahvistusta. Myös rakentavan palautteen antaminen oli tuottanut välittömän vaikutuksen sekä kehittymisen mahdollisuuden ja tilanne oli koettu positiivishenkiseksi.

Haastateltujen mielestä palaute pitäisi saada mahdollisimman pian tapahtumaan liittyen, jolloin asia on helpompi palauttaa mieleen, eivätkä asiat mutkistuisi ja tieto asiasta olisi heti käytössä. Palautteen tulisi olla rakentavaa ja se antaisi aihetta oman toiminnan pohjimiselle sekä lisäämään varmuuden tunnetta tai muuttamaan toimintaa, jolloin siitä olisi

hyötyä työssä. Haastatteluissa esille nousi toive olla huomaamassa kehittämisen kohteita työssä, työyhteisössä ja itsessä sekä tuoda niitä esille. Haluttaisiin antaa positiivisävyistä kannustavaa palautetta, josta vastaanottaja saisi välineitä työhön, jaksamiseen sekä oman itsensä arvostamisen ja huomioimisen lisäämiseksi. Palautteen antamiselle olisi kuitenkin tärkeää, ettei se viivästyisi, jopa unohtuisi ja että palaute saadaan kohdentumaan oikein.

Hyvä palaute nähtiin työyhteisössä välittömänä, avoimena, keskustelevana, selkeänä, tasapuolisena ja rakentavana. Hyvän palautteen tulisi olla henkilökohtaista, jolloin se koskettaisi enemmän eikä palaute saisi aiheuttaa pahaa mieltä kummallekaan osapuolelle. Hyvä palaute olisi työyhteisöä kunnioittavaa ja jaksamista tukevaa. Hyvä palaute tulisi olla hyvässä hengessä annettua, joka ei sisällä ennakkoasenteita eikä siinä kaiveltaisi vanhoja asioita tai etsittäisi syyllisiä. Hyvässä palautteessa huomioitaisiin erilaiset vireystilat ja työyhteisössä vallitsee ymmärtävä sekä toisiaan tukeva yhteisvastuullinen henki. Työyhteisössä tulisi vallita luottamus toisiaan kohtaan ja työyhteisöä tulisi kehittää toimivammaksi hyvien oivallusten kautta.

Myös aiemmissa tutkimuksissa on todettu että positiivinen palaute tukee työyhteisön ilmapiiriä, luottamus ja turvallisuus paranevat, jolloin kynnys tuoda asioita esille on matalampi. Positiivinen palaute edesauttaa työyhteisön hyvinvoinnin, viihtyvyyden ja luovuuden lisääntymistä. (Rytikangas 2011, 82.) . Lisäksi jatkuva palaute kehittää, kun se opetellaan antamaan hyvin, samalla myös opetellen palautteen vastaanottamisen ja sen käsittelemisen taitoa. Tällöin palaute vaikuttaa sekä antajaan, saajaan sekä koko työyhteisöön. (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 81.) Palautteen antamisen syynä tulisi olla työn tavoitteiden saavuttaminen, halu omalla näkemyksellä auttaa työkaveria kehittymään työssään, samalla myös koko työyhteisön tavoitteita tukien (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 63–73). Palautekäytännöstä tulisikin tehdä osa avointa ja arvioivaa keskustelua ja toimintakulttuuria, jolloin se on kiinteästi yhteydessä myös yrityksen tavassa toimia ja ajatella (Ranne 2006, 141).

5.3 Palautteen merkitys hyvinvoinnille

Lopuksi haastattelussa kysyttiin millaisia merkityksiä työntekijät antavat palautteelle ja erityisesti sen merkitykselle hyvinvointiin?

”Kyllähän se antaa energiaa se antaa motivaatiota, et ne on nyt varmaan ne ensimmäiset ja tietenkin sit siinä niinku se siinä ohjaa sitä käyttäytymistä, että kyllä se kaikella lailla vaikuttaa.” (YZRX).

”Kannattaa suuntaan jos toiseen tietyllä tapaa, palaute kyllä aina välillä, oli se sitten rakentavaa tai positiivista niinku sitten herättää siihen, että jotain on tehnyt oikein tai sitten hetkinen, teinkö sittenkin..?” (RYZX).

”Tottakai se merkitsee hirveen paljon, se merkitsee työssä jaksamiselle, se motivoi tähän työhön.. on kuitenkin kiireistä.. (XYZR).

Palautteen merkitys nähtiin tärkeänä tiimityöhön kuuluvana tekijänä ja työyhteisön kehittymisen sekä työhön motivoitumisen ja työhön kiinnittymisen välineenä. Haastateltujen näkemyksen mukaan positiivinen palaute vahvistaa omaa käsitystä ja kriittinen asetta laajemmin miettimään omia toimintatapojaan suhteessa työyhteisöön, mutta molemmat palautteet myös herättävät miettimään omia toimintatapojaan syvemmin. Haastateltujen mukaan palaute auttaa työssä jaksamista, kannustaa, motivoi työhön, antaa energiaa ja ohjaa käyttäytymistä.

Aiempien tutkimusten mukaan palautteella voidaan tuoda esille työn merkityksellisyys. Tämä edesauttaa työstä innostumiseen, motivaation kasvamiseen, tehokkuuden lisäämiseen ja työhön sitoutumiseen. (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 18–23.) Työyhteisössä, jossa voidaan hyvin, keskustellaan myös paljon säännöllisesti työstä ja siihen liittyvästä, arvioidaan, käsitellään ja tarvittaessa korjataan toimintaa. Hyvinvoivassa työyhteisössä uskaltaaan ja osataan antaa sekä vastaanottaa palautetta oikealla tavalla. (Hakala, Harju, Manka & Nuutinen 2010, 42.)

Riittävä positiivinen palaute auttaa vähentämään negatiivisia tunteita, kuten riittämättömyys ja turhautuminen. Palautteen antamista ja vastaanottamista helpottaa, jos antaja on tietoinen omista vahvuuksistaan ja siitä, kuinka niitä voisi hyödyntää sekä kokemus palautteen saamisesta. Positiivisella palautteella vaikutetaan myös motivaatioon ja sitä kautta suorituskykyyn. Positiivisen palautteen saaminen lisää työntekijöiden itsetuntemusta, itsearvostusta sekä itseluottamusta. Se myös auttaa näkemään omat heikkoudet sekä vahvuudet sekä hyviä puolia myös toisissa, joita hyödyntää, kehittää ja joihin puuttua. (Ahonen & Lohtaja- Ahonen 2011, 14.) Positiivinen palaute tukee työyhteisön il-

mapiiriä, luottamus ja turvallisuus paranevat, jolloin kynnys tuoda asioita esille on matalampi. Positiivinen palaute edesauttaa työyhteisön hyvinvoinnin, viihtyvyyden ja luovuuden lisääntymistä. (Rytikangas 2011, 82.)

6 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaiset ovat työyhteisön tämän hetkiset palautekäytännöt, millaista olisi työntekijöiden mielestä hyvä palaute ja mitä merkityksiä työntekijät antavat palautteelle. Opinnäytetyössäni käsittelin palautetta lähinnä työntekijöiden näkökulmasta ja keskityin lähinnä ammatilliseen palautteeseen. Tekeissäni tutkimushaastatteluissa kaikki työyhteisön ammattiryhmät olivat hyvin edustettuina ja haastattelut antoivat riittävästi materiaalia opinnäytetyöhön. Opinnäytetyön aiheen valintaan on vaikuttanut oma työkokemukseni kotihoidon työstä ja minulla oli kokemukseni perusteella ennakkokäsitys siitä, ettei palautetta osata, uskalleta käyttää tai sen käyttämiselle ei ole tilaa, mutta sitä kuitenkin kaivataan ja tarvitaan.

Haastatteluissa nousi esiin, että koko kotihoidon henkilöstölle oli ollut palautteesta koulutus, joka oli ollut aika pitkäkestoinenkin. Haastateltujen käsitys siitä, että palautekoulutus ei olisi tuottanut kauaskantoista tulosta, kariutui mielestäni hyvin pian haastatteluiden edetessä. Huomasin jo hyvin pian haastatteluiden alussa, että minun oli helppo haastatella, koska heillä oli hyvä peruskäsitys aiheesta. Heillä oli paljon pohdittuja ajatuksia ja käsityksiä palautteesta sekä myös hyviä havaintoja työyhteisönsä palautekäytännöistä. Palaute koulutuksen sekä asioiden työstämisen vaikutukset näkyivät mielestäni haastatteluissa kautta linjan.

Työyhteisössä palautetta annetaan useimmiten hyvin ja rakentavasti sekä se on useimmiten positiivissävyistä. Työyhteisössä palautetta pyritään antamaan kaikille työyhteisön jäsenille, vaikka se ei välttämättä tunnu luontevalta tavalta toimia. Palaute on useimmiten hyvää, työhön liittyvää, harkittua ja kehittävää tarkoitetta. Välittömän palautteen antaminen koettiin työnluonteen huomioiden ajoittain haasteelliseksi, jolloin se voi viivästyä, unohtua kokonaan tai se sitä ei saa kohdennettua oikein.

Työyhteisön palaute on yleisimmin kasvotusten vain asianosaisten kesken tapahtuvaa. Puhelinta palautteen antamiseen käytetään vain tilanteissa, jotka sitä erityisesti vaativat. Palautetta kaivataan ja se koetaan tärkeäksi tiimityöhön kuuluvana kehittymisen ja kehittämisen välineenä. Se koetaan myös motivoivana työhön kiinnittymisen välineenä sekä sillä pystytään vaikuttamaan.

Hyviksi koetuissa palautetilanteissa päällimmäisiksi nousivat positiivishenkiset palaute-tilanteet, jotka toivat hyvää mieltä ja kiitosta työstä. Ne tuottivat onnistumisen kokemuksia ja välittömän vaikutuksen kokemusta sekä kehittämisen vaikutuksen kokemusta. Hyvä palaute työyhteisössä olisi työyhteisöä kunnioittavaa ja jaksamista tukevaa sekä oman itsen arvostamisen ja huomioimisen vahvistamista.

Palaute auttaa työssä jaksamista, kannustaa, motivoi työhön, antaa energiaa ja ohjaa käyttäytymistä. Toivomuksena hyvälle palautteelle oli, myös ettei se olisi leimaavaa ja vanhoja asioita kaivelevaa. Opinnäytetyössäni tuli myös esille, että työyhteisöä tulisi kehittää toimivammaksi hyvien oivallusten kautta, jossa huomattaisiin kehittämisen kohteita työssä, työyhteisössä ja itsessä sekä niitä voitaisiin tuoda esille. Toiveeksi nousi, että työyhteisössä vallitsisi ymmärtävä sekä toisiaan tukeva yhteisvastuullinen henki sekä luottamus toisiaan kohtaan.

Opiskelijat nähtiin työyhteisössä myös tärkeinä palautteen antajina ja sitä kautta he pysäyttävät miettimään asioita ja virittävät keskustelua toimintatavoista. Esille tuotiin myös se, miten tärkeää on työyhteisössä kaikkien osallistua opiskelijan ohjaukseen myös tämän opiskelijalta tulevan virkistävän palautteenkin takia.

Tutkimustulokset osoittivat myös omat ennakkokäsitykseni osittain yhdenmukaisiksi tulosten kanssa. Tässä työyhteisössä tosin koulutus oli jo tuottanut tulosta, siinä mielessä että palautetta rohjettiin käyttää, vaikka se koettiin vielä haasteelliseksi. Palautteen antaminen ja vastaanottaminen eivät tuntuneet luontevalta tavalta toimia. Palautteenantamisen esteinä olivat juurikin yhteisen ajan rajallisuus ja ajatus siitä, ettei osaa antaa rakentavaa palautetta, vaan aiheuttaa pahaa mieltä. Palautteen vastaanottamisen, myös positiivisen, koettiin olevan myös vaikeaa. Johtuneeko se sitten itsensä arvostamisen puutteesta niin kuin haastattelussa nousi esille, vai toisen arvostamisen puutteesta vai jostain muusta? Uskon kuitenkin, että palautteen ollessa osa työyhteisön toimintaa myös palautetaidot kehittyvät edelleen, kun koulutuksella luodaan sille hyvä pohja ja sovitaan yhteisistä palautekäytännöistä.

Positiivisen, hyvän palautteen merkitys työyhteisössä työntekijöiden hyvinvoinnille ja työssä jaksamiselle näkyi hyvinkin selkeästi. Pätevä ja motivoitunut henkilöstö on tänä päivänä ehdoton edellytys, jotta toiminta olisi menestyksellistä. Hyvinvoinnin merkitys on myös tärkeää tilanteessa, jossa osaavan ja motivoituneen työvoiman saannissa on

haasteita ja kilpailu on kovaa osaavasta, koulutetusta, varsinkin nuoremmasta työvoimasta.

Hyvän, toimivan työyhteisön yhteisen palautekulttuurin avulla myös haastattelussa esille nousutta hyvien oivallusten rikastuttavaa voimaa voitaisiin hyödyntää sekä työn että työyhteisön kehittämisessä. Työnlunne tuo vuorovaikutukseen ja palautteeseen oman haasteensa, joka on yhteisen ajan löytyminen, myös tiimien välillä. Tulosten perusteella palautetta myös kaivattiin ja se koettiin tarpeelliseksi. Tuloksista näkyy myös se, miten koulutus palautteesta oli vaikuttanut positiivisesti työntekijöiden tietoon ja käsityksiin palautteesta, vaikka he eivät sitä itse tiedostaneet.

Opinnäytetyössäni olen työn kaikissa vaiheissa noudattanut hyvän tutkimuskäytännön ohjeita ja kunnioittanut haastatteluun osallistujia ja heidän mielipiteitään. Kaikki haastattelut olivat vapaaehtoisia ja erittäin motivoituneita haastatteluun sekä omasivat paljon kokemuksia ja ajatuksia aiheeseen liittyen. Haastattelujen aluksi kerroin haastateltaville luottamuksellisuuden periaatteesta ja salassapitovelvoitteesta. Toin myös esille, että haastattelut ovat lopullisessa työssä tunnistamattomia. Koko opinnäytetyön prosessin läpi toteutuivat työn luotettavuus ja eettisyys. Lopullisessa työssä haastattelut on esitetty koodattuina, jolloin haastateltuja ei voi tunnistaa. Opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen on haastattelu materiaali tuhottu.

Työyhteisön kehittämiskohteina opinnäytetyön tulosten perusteella voisi olla työyhteisön palautteen lisääminen ja kehittäminen. Tiimien välisen vuorovaikutuksen lisääminen olisi myös tärkeää koko työyhteisön yhteisten tavoitteiden saavuttamiselle ja työyhteisön yhteisen palaute käytännön luomiselle. Esimies palautteen, erityisesti henkilökohtaisen palautteen lisäämisen tärkeys korostuu, koska työntekijät kokivat sen kosketavan enemmän. Työyhteisössä on jo hyvä pohja lähteä kehittämään palautetta. Tutkimukseni perusteella työntekijät tarvitsevat lisäkoulutusta palautetaitojen kehittämiseen. Jatkotutkimus aiheina voisi olla työyhteisön omien palautekäytäntöjen luominen yhdessä työyhteisön kanssa sekä palautteen ja vuorovaikutuksen lisääminen työyhteisössä.

LÄHTEET

Aaltola, J., Valli, R. 2001. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 2. korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. WS Bookwell Oy.

Ahonen, R., Lohtaja- Ahonen, S. 2011. Palaute kuuluu kaikille. 2. painos. Infor Oy.

Hakala, L., Harju, R., Manka, M-L., Nuutinen, S. 2010. Työn iloa ja imua- työhyvinvoinnin ratkaisuja pientyöpaikoille. Kuntoutus säätiö. Tampere: Tammerprint Oy.

Heiske, P. 1997. Hyvinvointia työyhteisöön. 1. painos. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

Hirsjärvi, S., Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Ranne, J. 2006. Anna palaa, käytännön palautetaitokirja. Helsinki: Mielikirjat.

Rytikangas, I. 2011. Kehity ja jaksa tiimissä. 1. painos. Helsingin Kamari Oy. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällön- analyysi. Helsinki: Tammi.

Kolehmainen, S. 2012. Tutkimuksen tyypittelyä ja valmiita tutkimusaineistoja. Tutkimustyönperusteet kurssin luentomateriaali. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. Luentomateriaali.

Kakko, K. Sairaanhoitaja, tiiminvetäjä. Järvenpään kotihoito. Sähköposti haastattelu. 15.3.2013. Haastattelija Jokinen, T.

Mallius, R. 2011. Työntekijöiden keskinäinen palaute: tavoista toiveista ja merkityksestä.- Työntekijöiden kokemuksia ja käsityksiä heidän keskinäisestä työhön liittyvästä palautteestaan. Pro gradu-tutkielma.

Järvenpään kaupunki. 2013. Kotihoito. Luettu 21.1.2013.
http://www.jarvenpaa.fi/--Kotihoito--/sivu.tmpl?sivu_id=5146

Järvenpään kaupunki. 2011. Henkilöstökertomus. Luettu 03.03.2013.
www.jarvenpaa.fi/jarvenpaa/attachments/text_editor/329.pdf

Järvenpään kaupunki. 2005. Henkilöstöstrategia 2005 – 2015. Luettu 03.03.2013.
http://www.sivustot.jarvenpaa.fi/liitetiedostot/editori_materiaali/321.pdf

Murto, K. 2003. Palaute – työyhteisön jatkuvaa kehittämistä. Yksilöstä yhteisöön. Luettu 28.2.2013.
http://www.jyvaskylankoulutuskeskus.fi/YY/artikkelit/2003_11_palaute.php

Tilastokeskus 2011 Virtual Statistics Tilastollinen tiedonkeruu -verkko-oppimateriaali.
<http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>

Työterveyslaitos. 2009. Työhyvinvointi – uudistuksia ja hyviä käytäntöjä. Luettu 06.03.2013.

http://www.ttl.fi/fi/tyoterveyslaitos/strategia_arvot_visio/Documents/BWW_ty%C3%B6hyvinvointi_web.pdf

Työterveyslaitos. 2013. Työhyvinvointi. Luettu 03.01.2013.

<http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/Sivut/default.aspx>

Työturvallisuuskeskus. 2009. Työhyvinvoinnin portaat – työkirja. Luettu 16.1.2013.

http://www.tyoturva.fi/files/704/Tyohyvinvoinnin_portaat_tyokirja.pdf

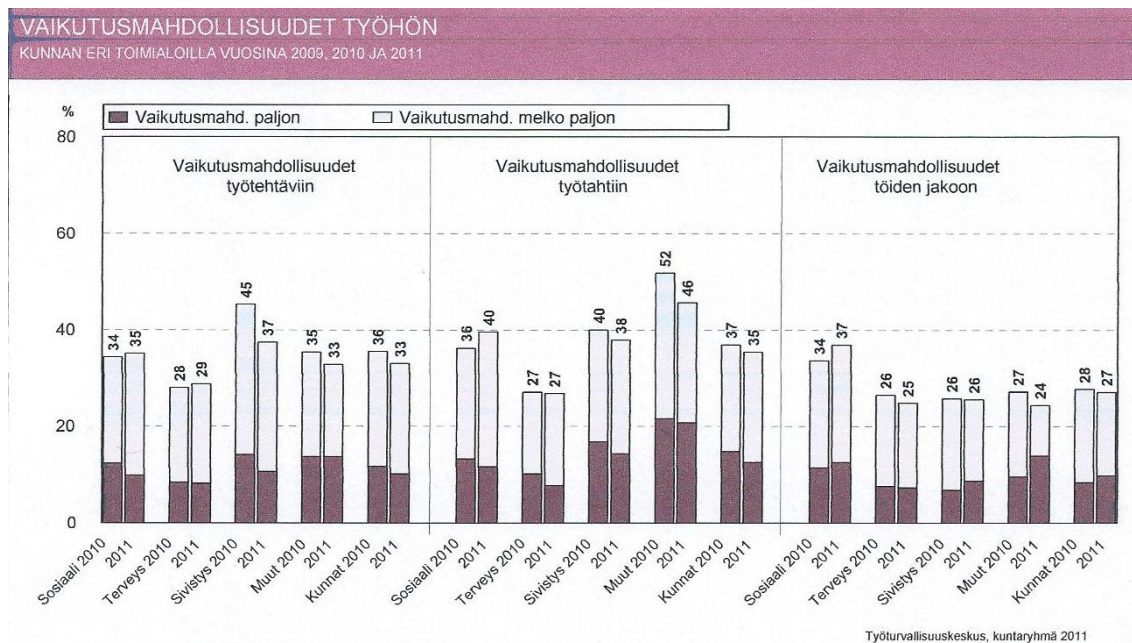
Työturvallisuuskeskus. 2011. Kunta-alan työolobarometri. Luettu 01.12.2013.

http://www.ttk.fi/files/2500/Kunta-alan_tyoolobarometri_2011.pdf

LIITTEET

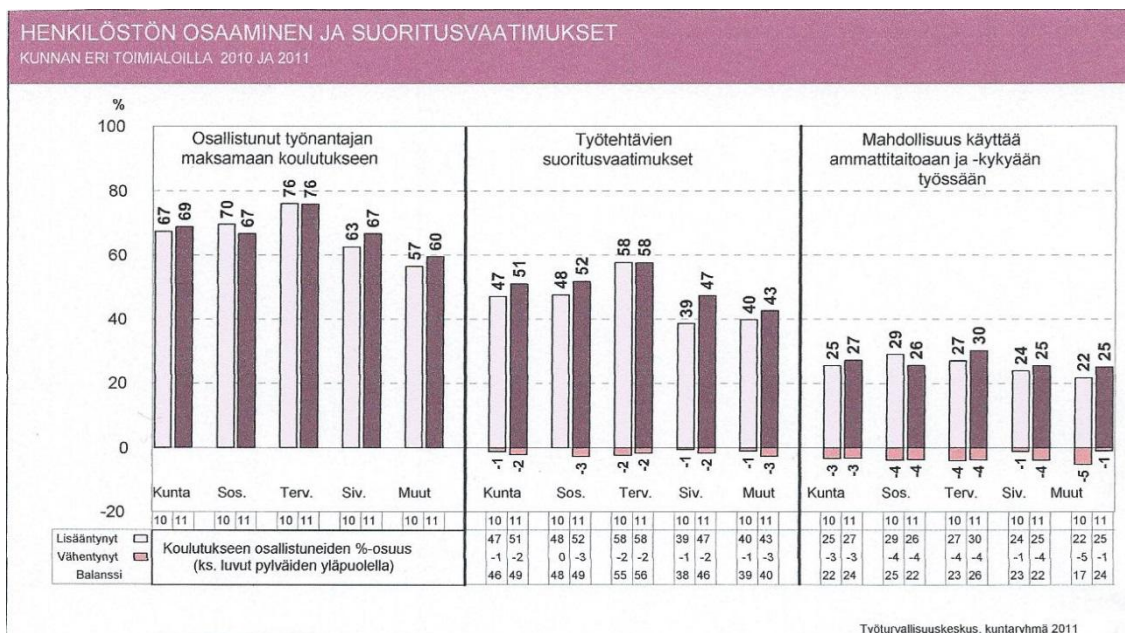
Liite 1.

Vaikuttamismahdollisuudet työhön kunnan eri toimialoilla vuosina 2009, 2010 ja 2011.
(Työturvallisuuskeskus, 2011,15.)



Liite 2.

Henkilöstön osaaminen ja suoritusvaatimukset kunnan eri toimialoilla vuosina 2010 ja 2011. (Työturvallisuuskeskus, 2011,16.)



Liite 3.

Mahdollisuudet osallistua työpaikan toiminnan kehittämiseen vuosina 2010–2011.
(Työturvallisuuskeskus, 2011,17.)

